



"I DIRITTI DEI TURISTI NELL'UNIONE EUROPEA"

Il vicepresidente della Commissione europea, Antonio Tajani, ha presentato il decalogo sui diritti dei turisti europei

Roma, 2 agosto - Il vicepresidente della Commissione europea, responsabile per l'Industria e l'Imprenditoria, Antonio Tajani, ha presentato oggi a Bruxelles il decalogo sui diritti e suggerimenti per il turista europeo.

I diritti e le azioni Ue a favore del turista, raccolti in 10 punti, riguardano la facilitazione della mobilità all'interno e all'esterno dell'Ue, la protezione e assistenza consolare, diritti dei passeggeri, tutela nei pacchetti vacanze, tariffe ridotte nel roaming in altri Stati membri, assistenza sanitaria all'estero, passaporto europeo per gli animali da compagnia, numero d'emergenza unico Ue (112) e suggerimenti per il rispetto dell'ambiente, della cultura locale e della sicurezza.

Durante l'esperienza turistica, i turisti possono beneficiare di diversi provvedimenti derivanti principalmente dalle leggi che regolano il viaggio o l'organizzazione, per facilitare gli spostamenti all'interno dell'UE. Una breve panoramica di queste misure è riportata di seguito. L'elenco è esemplificativo e non esaustivo.

1. In Europa viaggi con un semplice documento d'identità (ID) (*)

I turisti cittadini dell'Unione Europea possono viaggiare nell'area Schengen senza dover esibire il passaporto o la carta d'identità e senza controlli alle frontiere. Tuttavia, possono essere soggetti a controlli di polizia all'interno dell'area Schengen. Per questo motivo, devono recare con sé un passaporto o carta d'identità valida per essere in grado di essere identificati. Inoltre, essi devono recare un passaporto o carta d'identità valida per i viaggi verso i cinque paesi non appartenenti all'area Schengen nonché per entrare e uscire dall'Unione europea.

Anche i bambini devono avere un passaporto o una carta d'identità. Dal 26 giugno 2012, i bambini hanno bisogno del proprio passaporto o della carta d'identità per viaggiare (anche se il loro nome è ancora sul passaporto dei genitori, che resta valido).

(*) Il passaporto è necessario nei 5 Paesi europei che non appartengono all'area Schengen (Bulgaria, Romania, Cipro, Irlanda e Regno Unito), nonché nei Paesi che non hanno aderito all'UE (Norvegia, Svizzera, Lichtenstein e Islanda).

Ingresso senza visto (*) per i visitatori provenienti da 42 Paesi extra-UE

Ci sono 42 Paesi i cui cittadini possono soggiornare nell'Unione europea senza un visto per un periodo massimo di tre mesi. L'elenco dei paesi i cui cittadini necessitano del visto per il Regno Unito o in Irlanda differisce leggermente da quello degli altri Stati membri dell'UE. Se il visto è stato rilasciato da un paese che aderisce pienamente all'accordo di Schengen, i turisti possono utilizzarlo per recarsi in altri paesi Schengen. Inoltre, un permesso di soggiorno valido emesso da uno di questi paesi è equivalente a un visto.

(*) Necessario in caso di permanenza superiore a 3 mesi.

2. Se viaggi fuori dall'Europa, hai protezione e assistenza consolare assicurata presso la rappresentanza diplomatica di qualsiasi Stato membro UE

I turisti cittadini dell'Unione europea presenti in un paese terzo, qualora lo Stato membro di appartenenza non sia rappresentato, possono essere protetti dalle autorità diplomatiche e consolari di qualsiasi Stato membro dell'UE. I cittadini dell'UE possono beneficiare di questa

protezione alle stesse condizioni dei cittadini di detto Stato. In generale, la protezione offerta dalle ambasciate / consolati di altri Stati membri dell'UE riguarda: assistenza in caso di morte, assistenza in caso di incidente o malattia grave, assistenza in caso di arresto o di detenzione, assistenza alle vittime di crimini violenti, il sollievo e il rimpatrio di cittadini dell'UE in difficoltà.

3. L'UE tutela i tuoi diritti come passeggero

I turisti che decidono di viaggiare possono ricevere, a determinate condizioni, l'assistenza o il risarcimento se il loro volo è in ritardo o viene cancellato, in caso di negato imbarco, se il bagaglio è danneggiato e se incontrano difficoltà durante un pacchetto vacanza.

I turisti che decidono di viaggiare in treno beneficiano della tutela per ritardi, coincidenze perse e soppressioni. I disabili o portatori di handicap beneficiano di assistenza gratuita sui treni e nelle stazioni, a condizione che segnalino in anticipo le loro esigenze.

I turisti che preferiscono viaggiare per mare o corsi d'acqua potranno godere di nuovi diritti, dal 18 dicembre 2012. Oltre al diritto d'informazione, avranno anche diritto a un rimborso, una compensazione, un cambio di itinerario o assistenza in caso di cancellazione o ritardo prolungato. Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta potranno beneficiare di assistenza gratuita a bordo delle navi e nei porti.

I turisti che preferiscono viaggiare in autobus o pullman beneficeranno, dal 1° marzo 2013, dei nuovi diritti nell'Unione europea. Tutti i passeggeri avranno diritto a ricevere informazioni adeguate. I passeggeri che percorrono più di 250 km avranno diritti aggiuntivi, quali l'assistenza, il rimborso o un volo alternativo in caso di ritardi o cancellazioni. Le persone con disabilità o a mobilità ridotta potranno avere l'assistenza gratuita nei terminali e a bordo dei veicoli.

La Commissione ha condotto dal 2010 una campagna "I tuoi diritti di passeggero a portata di mano" pensata in primo luogo per informare i passeggeri dei loro diritti quando si spostano. Inoltre, il 4 luglio 2012, i rappresentanti dei Centri europei dei consumatori (ECC) sono stati mobilitati in 28 aeroporti in tutta Europa per fornire consulenza ai cittadini dell'UE sui loro diritti come passeggeri. Dal giugno 2012, i passeggeri bloccati in un aeroporto o in attesa di bagagli smarriti possono utilizzare un'applicazione disponibile su piattaforma mobile gratuita per controllare i propri diritti immediatamente, sul posto. La Commissione europea ha lanciato l'applicazione per coprire il trasporto aereo e ferroviario, ma sarà estesa anche a trasporto marino e su autobus nel 2013.

Alcuni esempi:

- Se il volo è annullato senza preavviso o ti è negato l'imbarco, oppure in caso di oltre 5 ore di ritardo, chiedi il rimborso o un itinerario alternativo;
- Se i tuoi bagagli sono smarriti o danneggiati durante le operazioni d'imbarco, hai diritto a un rimborso fino a 1.220 euro;
- Se sei un passeggero a mobilità ridotta (PMR), ti devono essere garantite condizioni d'accesso non discriminatorio, sia in aereo sia a bordo di un treno transfrontaliero all'interno dei confini UE. Hai inoltre diritto ad assistenza gratuita prima, durante e dopo il volo (se viaggi in aereo); e ad assistenza gratuita in stazione e a bordo (quando ti sposti in treno).

1. **Pacchetti vacanze "tutto compreso": verifica sempre che il prezzo e tutte le informazioni siano indicate chiaramente nel contratto. (*)**

I turisti che decidono per un "pacchetto turistico" (risultante dalla combinazione di almeno due operazioni precedenti, rispettivamente nel settore dei trasporti, alloggio o altri servizi turistici) godono dei diritti specifici relativi al contratto di vendita e della sua esecuzione.

Il contratto deve contenere tutte le informazioni richieste dalla legge, rilevanti per la fruizione del pacchetto turistico, come ad esempio l'indicazione della destinazione, la durata, data di

inizio e fine del viaggio, il nome e l'indirizzo dell'organizzatore, del venditore e, se è il caso, dell'assicuratore, il prezzo del pacchetto e le condizioni della sua revisione, nel caso di alloggio in albergo la categoria turistica o il livello di comfort, le sue principali caratteristiche, la conformità alle norme dello Stato membro ospitante in questione, il numero dei pasti forniti, ecc.

Nel caso in cui il turista non possa godere del pacchetto di viaggio questo si potrà cedere a terzi, previa comunicazione all'organizzatore o al venditore entro un termine ragionevole dalla partenza. Il cedente e il cessionario sono solidalmente responsabili nei confronti dell'organizzatore o del venditore al pagamento del prezzo e dei costi aggiuntivi derivanti dalla vendita.

Nei casi in cui il consumatore receda dal contratto a causa di una modifica significativa di alcuni elementi essenziali o il prezzo venga modificato prima della partenza, ha il diritto di utilizzare un altro pacchetto di qualità equivalente o superiore senza alcun costo aggiuntivo o di ricevere un pacchetto di qualità inferiore, con restituzione della differenza di prezzo, o il rimborso dell'importo già versato nel più breve tempo possibile. In questi casi il turista ha diritto al risarcimento per tutti gli altri danni derivanti dalla violazione del contratto, a meno che la cancellazione del pacchetto sia causata dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti richiesto e che ciò sia stato notificato per iscritto entro il tempo specificato nella descrizione del pacchetto o in caso di forza maggiore, salvo i casi di overbooking.

In caso di violazione del contratto o della cattiva esecuzione di esso, il consumatore ha diritto al risarcimento del danno da parte dell'organizzatore o del venditore, secondo le loro rispettive responsabilità, salvo che il fatto non sia imputabile a essi. Essi devono inoltre rispondere dei danni subiti dai consumatori a causa di altri prestatori di servizi inclusi nel pacchetto turistico (ritardi dei voli, bagagli smarriti, ecc.). Se l'organizzatore e / o il venditore del contratto falliscono, il consumatore ha diritto ad essere rimborsato e rimpatriato se si trova già nel luogo di destinazione.

(*) La relativa Direttiva UE sui viaggi "tutto compreso" è in corso di revisione e sarà adottata entro fine anno

5. Da questa estate utilizzare il tuo telefonino in un altro Paese europeo costa meno(*)

A partire dal 1 ° luglio 2012 i turisti cittadini dell'UE vedranno ridotti i massimali per i prezzi delle chiamate vocali e gli SMS, nonché l'accesso alle mappe, social network, video, foto ed e-mail via Internet mobile quando viaggiano in altri Stati membri.

(*) Dal 1° luglio 2012 nuove tariffe "roaming", ridotte del 75% su una serie di servizi, rispetto al 2007.

7. Se ti ammali o hai un incidente in un altro Paese europeo, hai diritto agli stessi servizi d'assistenza sanitaria che ti sono garantiti nel tuo Paese d'origine

I turisti cittadini di uno Stato membro dell'Unione europea hanno diritto, durante un soggiorno temporaneo in un altro Paese dell'UE, ma anche in Islanda, Liechtenstein, Norvegia o Svizzera, agli stessi servizi di sanità pubblica cui sono sottoposti i residenti di questi paesi.

Inoltre, i turisti che si muniscono di tessera sanitaria europea di assicurazione beneficiano di procedure semplificate, minori scartoffie e un rimborso accelerato dei costi.

I turisti dovrebbero inoltre contrarre un'assicurazione di viaggio in grado di coprirli in caso di rimpatrio, soccorso alpino o rischi analoghi.

8. Se viaggi con il tuo cane o gatto, non dimenticare di procurarti dal veterinario il passaporto europeo per gli animali da compagnia

I turisti che vogliono portare i loro animali domestici in vacanza possono godere del nuovo passaporto europeo per animali domestici emesso dai veterinari.

9. **In caso di pericolo o emergenza, chiama il numero unico europeo d'emergenza: 112**
10. **Mantieni un comportamento civile e "etico", rispettoso dell'ambiente, delle culture e delle tradizioni della comunità che ti ospita**
11. **Non metterti mai alla guida se hai bevuto o sei sotto l'effetto di droghe.**

Ricordati che un incidente stradale su 4 è da attribuire all'abuso di alcol o sostanze stupefacenti.

12. **Chiama il numero gratuito "Europe Direct" 00 800 6 7 8 9 10 11 per ottenere maggiori informazioni sui tuoi diritti, come turista e passeggero**

Per una consulenza gratuita sui loro diritti, in particolare su come e dove trovare aiuto, i turisti possono chiamare Europe Direct al numero 00 800 6 7 8 9 10 11 in tutto il territorio dell'Unione europea, o contattarlo per e-mail tramite il sito europa.eu/EuropeDirect. I turisti possono anche visitare il sito [Your Europe Advice](http://YourEuropeAdvice).

Inoltre, la Commissione dispone di un sito specifico con informazioni utili per viaggiare in Europa: http://europa.eu/travel/index_fr.htm. La Commissione mette anche a disposizione l'opuscolo turistico "Viaggiare in Europa" (cartaceo e elettronico - disponibile solo in inglese).

La Commissione offre ai turisti che vogliono recarsi ai Giochi Olimpici e Paraolimpici di Londra, 27 luglio-12 Agosto 2012, un sito specifico con suggerimenti utili. Questo sito è accessibile per il momento solo in lingua inglese al seguente indirizzo:
http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/london_2012/index_en.htm

MISURE ADOTTATE DALLA COMMISSIONE NEL SETTORE DEL TURISMO

La Commissione europea attua una serie di misure importanti nel settore del turismo, finalizzate a consolidare e rafforzare la competitività e la crescita sostenibile del settore, in modo da dare un contributo importante alla strategia per la crescita "Europa 2020". Queste misure sono principalmente radicate nel quadro politico, come proposto dalla Commissione nella sua comunicazione "L'Europa, prima destinazione turistica mondiale - un nuovo quadro politico per il turismo europeo" (COM (2010) 352) e rispettano pienamente le competenze attribuitele dal Trattato di Lisbona. Per maggiori informazioni: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/index_en.htm.

L'INIZIATIVA PILOTA "50.000 TURISTI"

L'iniziativa pilota "50.000 turisti" è stata lanciata dal Vice Presidente della Commissione Antonio Tajani il 1 giugno 2011. Essa mira a promuovere il turismo in bassa stagione tra il Sud America e i paesi UE, al fine di utilizzare posti vacanti sugli aerei e le strutture turistiche sottoutilizzate, contribuendo così alla creazione di occupazione e a benefici per le economie locali. La fase pilota dell'iniziativa è rivolta ad Argentina, Brasile e Cile e ha incoraggiato sudamericani a viaggiare in Europa tra ottobre 2012 e marzo 2013, ed europei a recarsi in America Latina tra maggio e ottobre 2013. Per ulteriori informazioni sul progetto pilota: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/50k/index_fr.htm.

CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELL'EUROPA COME DESTINAZIONE TURISTICA NEI CONFRONTI DEI PAESI TERZI

Per consolidare la posizione dell'Europa come prima destinazione turistica al mondo e valorizzare le attività europee di promozione degli Stati membri, la Commissione sta preparando una campagna di comunicazione e promozione in quei Paesi emergenti che hanno una classe media in espansione e che presentano un forte potenziale come mercati di provenienza turistica (i Paesi BRIC: Brasile, Russia, India e Cina, così come Argentina e Cile).

CALYPSO - INIZIATIVA TRANSNAZIONALE SUL TURISMO IN BASSA STAGIONE TRA GLI STATI MEMBRI

La Commissione europea ha proposto l'iniziativa Calypso nel 2009 per agevolare gli scambi transnazionali nell'Unione europea per gruppi mirati, quali anziani, giovani, disabili e famiglie a basso reddito. Per ulteriori informazioni sull'iniziativa CALYPSO:

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/calypso/index_fr.htm.

EDEN - DESTINAZIONI EUROPEE DI ECCELLENZA

L'iniziativa EDEN incoraggia un modello di sviluppo turistico sostenibile in Unione europea. L'iniziativa è attuata attraverso concorsi nazionali per la selezione di una "destinazione di eccellenza" in ogni Paese partecipante, con un tema differente in ogni edizione. L'edizione 2012 sarà dedicata al tema "Turismo e accessibilità". Per ulteriori informazioni sull'iniziativa EDEN:

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/index_fr.htm

Rappresentanza in Italia della Commissione europea.

Ufficio stampa

Tel. +39 06 699 99 916

Fax +39 06 679 16 58

e-mail: COMM-REP-ROM@ec.europa.eu